



**НАЦІОНАЛЬНИЙ БАНК  
УКРАЇНИ**

вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601, Україна  
тел. 253-38-22, факс 230-20-33, 253-77-50  
e-mail: nbu@bank.gov.ua

**NATIONAL BANK  
OF UKRAINE**

9, Instytutska, Str., Kyiv, 01601, Ukraine  
phone 253-38-22, fax 230-20-33, 253-77-50  
e-mail: nbu@bank.gov.ua

31.10.2016 № 20-0004/89715

На № \_\_\_\_\_

Всеукраїнська неприбуткова  
благодійна організація “Турбота про  
літніх в Україні”

вул. Бажова, 2, 23  
м. Київ,  
02100, Україна

Про розгляд листа

Національний банк України розглянув лист Всеукраїнської неприбуткової благодійної організації “Турбота про літніх в Україні” (далі – Благодійна організація) від 16.09.2016 б/н щодо обслуговування АТ “Ощадбанк” (далі – Банк) киян похилого віку при видачі/заміні “Картки киянина” та повідомляє наступне.

На запит Національного банку України Банк повідомив, що надав ґрунтовну відповідь Благодійній організації (лист від 13.10.2016 № 53/5-12/3379/6208/2016-00/вих). Так, Банк поінформував, що випуск платіжних карток відбувається на підставі “Договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб” (далі – Комплексний договір), який затверджений постановою правління Банку від 05.09.2015 № 694. Зазначений Комплексний договір є публічним і доступний для ознайомлення на офіційному сайті та установах Банку. Комплексний договір включає елементи таких договорів: відкриття банківського рахунку, банківського вкладу (депозиту), а також кредитного договору. В рамках Комплексний договору клієнту можуть бути надані вищезазначені послуги.

Обслуговування Банком клієнта здійснюється на підставі договірних відносин, а клієнт самостійно визначає перелік послуг, які пропонуються Банком та засвідчуються підписами сторін. У разі небажання клієнта встановлювати кредитну лінію при видачі/заміні “Картки киянина” в полі “Бажаний розмір кредиту” зазначає “0”.

Банк повідомив, що прийняв до відома лист Благодійної організації та зазначив, що приділить увагу для проведення більш детальних роз’яснень клієнтам похилого віку при здійсненні процедури відкриття карткових рахунків (у т.ч. “Картки киянина”), підписання документів та ознайомлення клієнтів з їх змістом. Звертаємо увагу, що статтею 55 Закону України “Про банки і

1515658

банківську діяльність” (далі – Закон про банки) встановлено, що відносини банку з клієнтом регулюються законодавством України, нормативно-правовими актами Національного банку України та угодами (договорами) між клієнтом та банком. При цьому, слід зазначити, що кожен громадянин відповідно до частини першої статті 55 Конституції України має право на захист своїх конституційних прав і свобод, шляхом звернення до суду за захистом свого особистого немайнового або майнового права і інтересу. Враховуючи норми статті 55 Конституції України та статті 16 Цивільного Кодексу України, якщо клієнт вважає, що його права та законні інтереси порушено Банком, він може звернутися за їх захистом до відповідного суду.

Повідомляємо, що Національний банк України не має правових підстав для втручання у діяльність Банку оскільки згідно зі статтею 5 Закону про банки органам державної влади і органам місцевого самоврядування забороняється будь-яким чином впливати на керівництво чи працівників банків у ході виконання ними службових обов'язків або втручатись у діяльність банку, за винятком випадків, передбачених законом. Водночас, зазначаємо, що Національний банк України, усвідомлюючи соціальну складову діяльності Банку, приділяє особливу увагу поліпшенню якості обслуговування клієнтів Банку.

Заступник директора департаменту –  
начальник управління нагляду за  
великими банками Департаменту  
банківського нагляду



Д. А. Новиков